

HANDLEIDING COSI VRAGENLIJST

De COSI-vragenlijst werd in 1997 ontwikkeld door Harvey Dillon. COSI staat voor "Client Oriented Scale of Improvement". De COSI-vragenlijst is een subjectieve vragenlijst, die zich onderscheidt van andere vragenlijsten door enkel in te gaan op specifieke behoeften van de klant waardoor de relevantie en betrouwbaarheid erg hoog is. De lijst wordt onder begeleiding van een audioloog door de cliënt ingevuld. Het eerste deel wordt ingevuld vóór de start van de proefperiode; het tweede deel, dat uit meerdere afnamemomenten bestaat, wordt afgesloten aan het einde van de proefperiode.

Deze vragenlijst is zeer nuttig voor gebruik in hoorcentra. Bij het eerste afnamemoment worden de specifieke hoorproblemen (= verstaan, horen en luisteren) van de cliënt in het dagelijks leven samengevat. Bij de volgende afnamemomenten wordt de mate van verbetering nagegaan. De vragenlijst is kort en duidelijk, waardoor de afname weinig of geen extra tijd vergt tijdens de aanpassing.

DOELGROEP

De COSI-vragenlijst is een verplicht onderdeel van het RIZIV dossier voor de terugbetaling van hoortoestellen voor:

- volwassenen (vanaf 18 jaar);
- zowel eerste als ervaren gebruikers;
- cliënten met een eenzijdig of bilateraal hoorverlies;
- cliënten die de COSI-vragenlijst zelfstandig kunnen invullen of met minimale hulp van een tussenpersoon die nauw betrokken is bij de cliënt (u vermeldt de naam van de tussenpersoon en zijn relatie met de cliënt onder 'opmerkingen').

Indien mogelijk neemt u de vragenlijst ook af van personen die buiten bovenstaande doelgroep vallen (bvb. personen jonger dan 18 jaar, personen met een matige tot ernstige mentale beperking of personen met communicatiemoeilijkheden). U vermeldt dit ook onder 'opmerkingen'.

DOEL

Nagaan of de cliënt tevreden is met het resultaat van de hoortoestelaanpassing en in welke mate er verbetering is in de specifieke doelsituaties.

Vóór de hoortoestelaanpassing brengt u samen met de cliënt de specifieke situaties waarin de cliënt beter wil horen in kaart. Na de hoortoestelaanpassing gaat u met de cliënt na of het dragen van één of twee hoortoestellen een invloed heeft op het horen in deze doelsituaties.

Doordat deze doelsituaties in het begin van de hoortoestelaanpassing in kaart worden gebracht, kan de audioloog:

- onrealistische verwachtingen bijstellen, eventueel door vergelijking met objectieve testen;
- het hoortoestel aanpassen aan de specifieke noden van de cliënt; en
- eventueel counseling geven aan de cliënt voor één of meer doelsituaties.

BENODIGDE TIJD VOOR AFNAME

Er zijn meerdere afnamemomenten. De eerste afname duurt 5 tot 15 minuten. De duur is afhankelijk van de tijd die de cliënt nodig heeft om de specifieke situaties waarin hij niet goed hoort te benoemen. Ook uw ervaring met de afname van de COSI-vragenlijst speelt een rol. De afsluitende afname duurt ongeveer 10 minuten. Dit deel van de COSI-vragenlijst kan ook vóór de afspraak in het hoorcentrum thuis door de cliënt ingevuld worden. U moet dan wel tijd voorzien om het tweede deel van de COSI-vragenlijst samen met de cliënt te overlopen.

AFNAME

U kan de COSI-vragenlijst op papier of met behulp van software (NOAH) invullen.

<u>Naam van de klant:</u>	<u>Mate van verandering</u>	<u>Eindresultaat</u>																														
	Dankzij de nieuwe hoortoestellen hoor k nu ...	Ik ben tevreden over het horen ... 10% 25% 50% 75% 95%																														
<u>SPECIFIEKE BEHOEFEN</u>	<table border="1"><thead><tr><th>Slechter</th><th>Geen verschil</th><th>Iets beter</th><th>Beter</th><th>Veel beter</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Slechter	Geen verschil	Iets beter	Beter	Veel beter											<table border="1"><thead><tr><th>Bijna nooit</th><th>Soms</th><th>De helft van de tijd</th><th>Meestal</th><th>Bijna altijd</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd										
Slechter	Geen verschil	Iets beter	Beter	Veel beter																												
Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd																												
Orde van belangrijkheid																																
<input type="checkbox"/>																																
<input type="checkbox"/>																																

Afnamemoment 1: bij aanvang van de proefperiode (intake)

U vraagt de klant een aantal (bij voorkeur 3, minimum 1, maximum 5) verschillende specifieke behoeften / situaties waarin hij beter wil horen (= verstaan, horen, luisteren) aan te geven. Het is uiterst belangrijk dat u verder ingaat op initiële antwoorden van de cliënt om de situatie waarin deze beter wil horen zo nauwkeurig mogelijk te definiëren.

[Voorbeeld: 'Beter willen verstaan in een luidruchtige omgeving' is niet specifiek genoeg. Dit antwoord kan specifieker gemaakt worden door 'omgeving' nauwkeuriger te definiëren zoals 'beter willen verstaan aan de eettafel' of door meer parameters toe te voegen zoals 'beter willen verstaan in een restaurant met vijf mensen aan tafel'.]

Dit specificeren van situaties is voor sommige cliënten zeer moeilijk. U mag de cliënt hierin begeleiden door algemene situaties aan te geven zoals bvb. bij familie, bij het beluisteren van de radio of bij het tv kijken, op het werk, bij het beoefenen van hobby's, ... maar u geeft best geen specifieke voorbeelden om de cliënt niet te beïnvloeden.

Na benoeming van de verschillende situaties, vraagt u de cliënt deze te rangschikken naar belangrijkheid met op één de voor de cliënt belangrijkste situatie en op vijf de minst belangrijke situatie. Als de cliënt niet kan aangeven in welke situatie beter horen voor hem het belangrijkste is, hoeft dit deel van de afname niet uitgevoerd te worden.

U kan de vragenlijst na de afname meegeven met de cliënt, zodat deze thuis al kan evalueren of de aangegeven situaties verbeterd zijn. Dit verkort de tijd van de volgende afnamemomenten, omdat de cliënt al heeft kunnen nadenken over de verbetering.

Afnamemoment 2: tijdens de tussentijdse controlebezoeken (vóór het einde van de proefperiode)

Het is aan te raden bij elk controlebezoek de mate van verbetering met de aanpassing (slechter, geen verschil, iets beter, beter en veel beter) per doelsituatie samen met de cliënt te overlopen als onderdeel van de tussentijdse evaluatie van de resultaten. Bij eerste gebruikers wordt vergeleken met het niet dragen van hoortoestellen, bij ervaren hoortoestelgebruikers wordt vergeleken met de vorige hoortoestelaanpassing. Zo kan u de aanpassing bijsturen. Verder zorgt dit ervoor dat de cliënt tijdens de specifieke doelsituaties extra aandacht geeft aan het resultaat. Het is nuttig de COSI-vragenlijst met de specifieke doelsituaties na ieder controlebezoek aan de cliënt mee te geven, zodat de evolutie verder in kaart kan worden gebracht. Tussentijdse resultaten kunnen bijgehouden of opgeslagen worden. Het is eventueel ook mogelijk dat de doelsituaties tussentijds veranderen, vooral bij eerste hoortoestelgebruikers. Tussentijdse evaluaties kunnen nuttig vergelijkingsmateriaal zijn als uw cliënt verschillende hoortoestellen uitprobeert tijdens de proefperiode.

Afnamemoment 3: bij afloop van de proefperiode

Op het einde van de proefperiode geeft de cliënt de **mate van verbetering** (slechter, geen verschil, iets beter, beter en veel beter) aan voor elke door hem aangegeven doelsituatie. Zo kan u zien hoe goed de cliënt functioneert met de hoortoestellen. Een eerste gebruiker zal vergelijken met het niet dragen van hoortoestellen. Cliënten die ervaren gebruikers zijn, geven de mate van verbetering aan ten opzichte van de vorige hoortoestelaanpassing.

Daarna geeft de cliënt de mate van **tevredenheid** aan over het horen met de hoortoestellen. Op het scoreformulier geeft u per doelsituatie aan hoe vaak de cliënt tevreden is: 'bijna nooit' (10%), 'soms' (25%), 'de helft van de tijd' (50%), 'meestal' (75%) en 'bijna altijd' (90%). Cliënten vinden het meestal makkelijker om met bewoordingen te werken.

Als de cliënt het verschil tussen de twee schalen niet begrijpt, kan u proberen de antwoorden in een gesprek te verkrijgen. Verder kan u ook het onderdeel 'tevredenheid' afdekken totdat het onderdeel 'mate van verbetering' volledig ingevuld is.

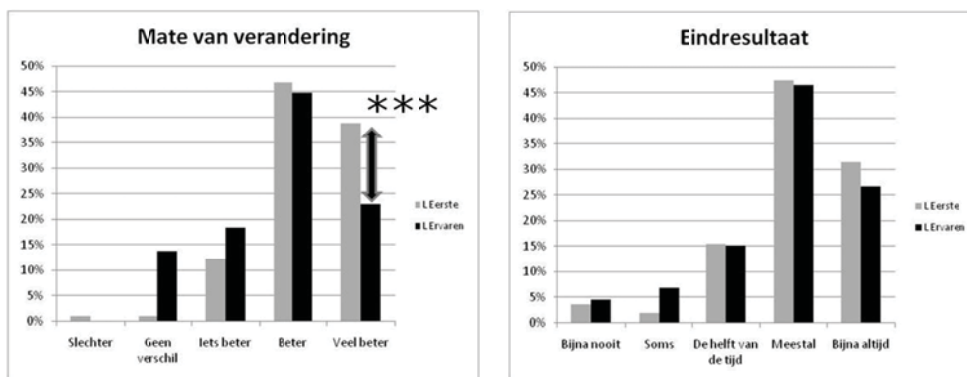
INTERPRETATIE

In de COSI-vragenlijst wordt per doelsituatie de mate van verbetering en de tevredenheid van de cliënt nagegaan. Deze resultaten worden geïnterpreteerd in functie van het belang van iedere specifieke situatie voor de cliënt en het globaal functioneren van de cliënt in zijn dagelijks leven.

De COSI-vragenlijst is een subjectieve vragenlijst. Er zijn geen vooropgestelde normen voor de mate van verbetering en de tevredenheid van de cliënt. U zal dus niet noodzakelijk een correlatie vinden met de resultaten van andere testen, zoals bvb. een toonaudiometrie, een spraaudiometrie of een centrale lokalisatietest. Verder kan u de resultaten van verschillende cliënten niet objectief met elkaar vergelijken.

De moeilijkheidsgraad van de specifieke doelsituaties die de cliënt aangegeven heeft, kan u gebruiken om in het proefverslag te documenteren waarom voor een specifieke hoortoesteltechnologie gekozen is.

Bij de interpretatie van de COSI-vragenlijst dient een onderscheid gemaakt te worden tussen eerste gebruikers en ervaren gebruikers. Bij eerste gebruikers wordt vergeleken met de situatie zonder hoortoestellen; bij ervaren gebruikers met de vorige aanpassing.



Je merkt dat de mate van verbetering voor eerste gebruikers (grijze balken) positiever is dan bij ervaren gebruikers (zwarte balken) ... dat is logisch, gezien bij eerste gebruikers de toestand zonder hoortoestel vergeleken wordt met de situatie met hoortoestel ... maar bij ervaren gebruikers wordt de situatie met de oude aanpassing vergeleken met de situatie met de nieuwe aanpassing. Het eindresultaat is echter sterk vergelijkbaar.

Dillon, H., Games, A., & Ginis, G., (1997). Client oriented scale of improvement (COSI) and its relationship to several other measures of benefit and satisfaction provided by hearing aids. *Journal of the American Academy of Audiology*, 8, 27-43.

Truyen, N. (2011). *Praktische richtlijnen voor gebruik van de Client Oriented Scale of Improvement: Deel 2 – Verder onderzoek naar de mate van verbetering en het resultaat met hoortoestellen bij eerste gebruikers en het opstellen van een Nederlandse handleiding voor de afname van de Client Oriented Scale of Improvement door audiologen. Niet gepubliceerd eindwerk, Lessius Antwerpen, Antwerpen, o.l.v. M. Laureyns & L. Huighe.*